

A pie de calle

¿Cómo ha evolucionado el papel del veterinario en los últimos años? ¿Cómo ha afectado la crisis a la profesión? ¿Cuáles son los retos de futuro? En A pie de calle nos acercamos a los profesionales del sector para responder éstas y otras preguntas.



Ana Abio
(Sania Clínica Veterinaria, Cantabria)

Lleva casi 20 años como veterinaria. Después de trabajar en una clínica de animales de compañía, en 2007 **Ana Abio** decidió abrir su propia clínica. Hoy confiesa que ha sido una decisión correcta. *“La clínica se ha enfocado desde el principio a la medicina preventiva, y es pionera en planes de salud en la región”,* dice con una amplia sonrisa. Y es que la prevención en la especialidad veterinaria se ha convertido en una prioridad. *“Es la única manera de evitar complicaciones que se puedan convertir en un problema posteriormente, y prevenir es la mejor garantía para asegurar el bienestar de nuestras mascotas”.*

Sania Clínica Veterinaria se encuentra en una zona urbana donde el cuidado de las mascotas se tiene en cuenta. Así que prevención, sí, pero a largo plazo, es decir, los resultados no se observan de manera inmediata. *“Estamos muy contentos porque hemos conseguido mejorar la calidad de vida de nuestros animales, nuestro objetivo es tener mascotas sanas y propietarios educados”,* asegura.

Para ello es fundamental establecer un trato personal con el cliente. *“Acude a nuestro centro con asiduidad para realizar los tratamientos correspondientes y para revisiones. Deposita toda su confianza en nosotros. Esto hace que la relación sea muy cercana”.* Y eso es lo ideal si queremos concienciar al propietario de la trascendencia que implica la detección precoz de patologías e incluso la no aparición de determinadas afecciones. *“Son propietarios que han entendido que su mascota va a estar mejor cuidada y ellos más tranquilos, aceptando el consejo profesional”.* En definitiva, abogar por ‘prevenir antes que curar’ en veterinaria para, primero, evitar el desarrollo de enfermedades y, segundo, contribuir a optimizar recursos y, lo más importante: garantizar el bienestar animal: *“La cuestión es que se promueva*

la salud en lugar de tratar la enfermedad, y que se haga en acciones que realizamos rutinariamente, vacunando, desparasitando, realizando esterilizaciones preventivas, aconsejando sobre la nutrición de las mascotas. Esto tenemos que tenerlo siempre presente y transmitírselo a los propietarios”. No en vano, el animal de compañía es parte de la familia. *“El veterinario es básico en esa relación propietario-mascota y seguiremos actuando proactivamente para continuar siéndolo”.*

Una reivindicación en toda regla, la que nos hace Ana, que además va acompañada de propuestas de mejora. *“Es preciso que nos organicemos más para que nuestra profesión afronte los cambios que se están produciendo”.* Pero esto ¿cómo se consigue? *“Siendo más eficientes y aprendiendo a comunicar mejor todo lo que hacemos. Nos falta aprender estrategias de comunicación y transmitir el relevante papel que desempeñamos en la sociedad”.*

Por tanto, más y mejor comunicación. *“No hemos sabido transmitirlo hasta ahora”,* afirma Ana, y añade: *“Sería estupendo si contásemos con el apoyo de las instituciones”.* Además, es necesario tener en cuenta la volatilidad del cliente actual, que, en muchas ocasiones, *“se deja guiar por el componente emocional”.* Se despide de nosotros no sin antes apuntar algunos de los retos de la profesión: recuperar el papel de prescriptor del veterinario, adquirir capacidades relacionadas con la gestión empresarial, reducir la presión fiscal e introducir cambios de modelos de negocio. *“Como la mayoría no los podemos cambiar y no todos dependen de nosotros, tendremos que adaptarnos sin perder de vista cuál es nuestra labor fundamental y qué aportamos a la sociedad”.*

“El veterinario es básico para garantizar una vida más larga y saludable de las mascotas”

Ana Isabel Fernández
(Centro Veterinario La Arena, Asturias)

Ana Isabel regenta el Centro Veterinario La Arena en Gijón. Después de varias estancias en el extranjero y una larga trayectoria profesional decidió fundar su propia clínica. Está claro que para ella la formación es fundamental. *“Creo que debemos estar preparados para el futuro porque los cambios que se producen en nuestro sector son muchos”*, comienza, y continúa: *“Inicié mis estudios en la Facultad de Veterinaria de León y realicé el último curso en la Escuela de Veterinaria de Toulouse en Francia”*. Toda una trayectoria apostando por la cualificación veterinaria.

Y es que la especialización es ya una necesidad en un mercado cada vez más competitivo. *“Nuestra profesión cada vez más tiende a la especialización en un determinado campo, ofreciendo así un mejor servicio a nuestras mascotas”*, asegura. Y es que el centro asturiano que regenta cuenta con varias especialidades: *“En mi caso, hace unos años me orienté hacia la cardiología y el diagnóstico por imagen. Otro punto fuerte de nuestra clínica es la reproducción y pediatría, una especialidad que ha ido adquiriendo fuerza en los últimos años”*.

Novedades, sin duda, interesantes que ofrecen al cliente una prestación completa sin necesidad de dirigirse a otros especialistas. *“Los mayores cambios que se han producido en los últimos años han sido en el campo de las técnicas diagnósticas y quirúrgicas en cardiología. Por ejemplo, para el diagnóstico de enfermedades cardíacas solemos realizar ecocardiografías que nos permiten determinar de manera poco invasiva cualquier cambio en la estructura y funcionalidad del corazón, realizando así un tratamiento médico más específico y un mejor seguimiento del animal”*.

Avances que contribuyen al progreso de la profesión, pero que, sin embargo, cho-



“Hay que trabajar con planes de salud que nos permitan llevar a cabo una medicina preventiva”

can con algunos inconvenientes. *“Actualmente lo más importante es lograr clínicas que ofrezcan un servicio de calidad con profesionales especializados que estén al día de los nuevos avances en el cuidado de nuestra mascota”*, señala Ana Isabel. Y esto ¿cómo se logra? *“Adaptándonos a los cambios que se producen en nuestro sector, actualizando nuestros conocimientos, manteniendo informados a los clientes y ejerciendo una veterinaria de calidad”*.



“Las clínicas deben ofrecer un servicio de calidad con profesionales especializados que estén al día de los avances en el cuidado de la mascota”

Fácil, sencillo y directo. La propietaria de Centro Veterinario La Arena tiene muy claro cómo fidelizar al cliente: *“Proporcionándole un trato personalizado y de confianza. Además es esencial trabajar con planes de salud que nos permitan llevar a cabo una medicina preventiva, diagnosticar la enfermedad antes de que sea demasiado tarde y llevar un control más riguroso del paciente”*.

Por último, esta amante de la veterinaria nos desvela su gran preocupación: *“Debemos luchar por mejorar las condiciones laborales de nuestro colectivo. Es esencial para trabajar bien y desarrollar nuestra labor con total profesionalidad”*.

María José Sanjurjo
(Clínica Veterinaria Amigos, A Coruña)

Aunque **María José Sanjurjo** es madrileña, su iniciativa personal de querer progresar, montar su propio negocio, incorporar todas las mejoras de la veterinaria al servicio del bienestar animal, le llevaron hasta Santiago de Compostela. Allí abrió su propia clínica, y desde entonces no ha hecho más que apostar por innovar. *"Yo soy de Madrid y vine a trabajar a Galicia a finales de 1990. Había terminado la carrera en marzo de ese mismo año y vi que en Santiago estaban un poco en pañales con respecto a lo que se hacía en la capital, así que decidí crear mi propia clínica junto a mi marido, que también es veterinario".*

Con el lema 'sólo tú lo cuidas como nosotros', Clínica Veterinaria Amigos ofrece una amplia variedad de servicios: diagnóstico por imagen, cirugías, chequeos de salud, peluquería, etc., junto con una aparatología puntera destacando las áreas de oftalmología y cardiología. *"En 1995 hice la diplomatura de oftalmología en la Universidad Autónoma de Barcelona. Tenemos muy claro que formar es avanzar, y estar al día de las últimas novedades del sector debe ser una prioridad, no sólo una necesidad".*

Cuando le preguntamos en qué consiste la práctica diaria de su trabajo, María José nos responde: *"Trabajo como veterinaria generalista, aunque recibo casos remitidos de oftalmología y tengo mucho interés en la medicina interna, últimamente sobre todo en gatos".* Pero, ¿cuáles son los progresos más recientes en una especialidad como oftalmología? *"Entre las mayores aportaciones encontramos los nuevos gonioimplantes y el material intraocular que es de mejor calidad. Y en cuanto a la medicina felina hay que destacar la gran cantidad de estudios acerca del stress como causa o desencadenante de enfermedad".*

Cada vez más se acude a canales online y demás plataformas web para buscar información sobre la mascota, por lo que las clínicas de pequeños animales debe centrarse en ofrecer valor añadido a través del consejo profesional, el trato personalizado y un servicio integral. María José nos cuenta su experiencia: *"Intento hacer mi trabajo de la mejor manera posible, con la mayor profesionalidad dando toda la información que requiere el propietario del animal para que no*



"Hay que ofrecer toda la información que requiere el propietario del animal para que no la busque en foros no profesionales"



necesite buscar en foros no profesionales, que además no están elaborados por veterinarios".

Un propietario desinformado o mal informado es un riesgo para la salud del animal, por lo que *"debemos empatizar con el cliente y demostrarle que somos dignos de su confianza. ¿Cómo se hace esto? Brindando el mayor servicio posible. Tenemos que ser como el pediatra de sus hijos o su dentista".*

Y es que María José ve el futuro como un camino en el que veterinario y propietario van de la mano. *"Si hacemos equipo con los propietarios para luchar juntos por el mismo fin y damos una atención lo más integral posible, lograremos ser más fuertes".*

Respecto a los problemas del colectivo, *"es importante que todos los veterinarios estemos unidos y que trabajemos por mejorar nuestra imagen. Me preocupa que nuestra labor no sea suficientemente reconocida socialmente lo cual, por otra parte, contrasta con lo que ocurre en otros países".*

Por último, ¿cómo mejorar la sobresaturación del mercado? *"Por un lado, poniendo coto a la cantidad de licenciados que salen cada año y controlando el número de facultades, y, por otro, regulando la tenencia responsable".*